

ABSTRAK

Pada *fit literature*, penekan utama adalah pada kesesuaian antara kemampuan dan kebutuhan individu dan apa yang disediakan oleh pekerjaan (*person-job fit*) serta terkait kesesuaian pada hubungan antara nilai-nilai individu dan organisasi (*person-organization fit*). Kedua jenis *fit* ini menjadi perhatian mendasar bagi individu dan organisasi, karena *person-job fit* dan *person-organization fit* yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*). *Job satisfaction* individu dalam bidang pelayanan melibatkan aspek emotional yang dipengaruhi oleh strategi emotional labor yang dipilih, yaitu *surface acting* atau *deep acting*. Sejumlah studi empiris telah membuktikan bahwa *surface acting* berhubungan negative dengan *job satisfaction* dan *deep acting* berhubungan positif dengan *job satisfaction*. Individu yang bekerja pada bidang pelayanan harus dapat memenuhi tuntutan organisasi dalam menampilkan emosi yang diinginkan organisasi, sehingga kepuasan kerja yang dirasakan sangat bergantung pada bagaimana mengelola emosi yang dirasakan dan yang harus ditampilkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *person-organization fit* dan *person-job fit* terhadap *job satisfaction* melalui emotional labor (*surface acting* dan *deep acting*) pada perawat RSI Jemursari Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode pengambilan data melalui kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus sampling dengan jumlah 60 orang perawat. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* yang diolah menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *person-organization fit* terhadap *job satisfaction* adalah tidak signifikan, dan hanya *person-job fit* yang berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Pengaruh mediasi dari *surface acting* dan *deep acting* pada hubungan antara *person-organization fit* dan *person-job fit* terhadap *job satisfaction* terbukti, kecuali peran mediasi dari *deep acting* pada hubungan antara *person-organization fit* terhadap *job satisfaction* adalah tidak signifikan.

Kata kunci: *Person-organization fit, person-job fit, surface acting, deep acting, job satisfaction.*